

**PENERAPAN PATH ANALYSIS UNTUK MELIHAT PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DAN CITRA RAWAT INAP KELAS III DI RSUD
CUT NYAK DHIE MEULABOH
TAHUN 2012**

Evi Novrina Runasmi¹, Abdul Jalil A.A², Arnita²

¹alumni FKM USU, Departemen Kependudukan dan Biostatistik

² Staf Pengajar FKM USU, Departemen Kependudukan dan Biostatistik

Abstract

The purpose of this research is analyzing the effect of service quality (Technical quality and Functional quality) to the satisfaction level and image to patient of third (III) class in Regional General Hospitals of Cut Nyak Dhien Meulaboh in 2012 by applying Path Analysis method.

The results showed that the service quality variable as Technical quality dimensions directly affects to patients satisfaction ($p=0.005$). While the direct effect of Technical quality on image ($p=0.001$). Whereas the indirect effect of Technical quality on image through the satisfaction is 0.082 and the total effect is 0.602. The direct effect of service quality as Functional quality dimensions on patient satisfaction level ($p=0.007$), while the direct effect of Functional quality on image ($p=0.46$). Moreover the indirect effect of Functional quality on image through the satisfaction is 0.256 and the total effect is 1.044.

Suggested to the management of Cut Nyak Dhien Meulaboh Regional General Hospital to provide a patient-need oriented quality of service. Improve further more Facilities and environmental health and also maintain and develop the existing facilities.

Keywords: *Quality of service (Technical quality and Functional quality), satisfaction, image, Path analysis*

masalah-masalah
Pendahuluan

Dalam perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) saat ini, bahwa ilmu statistik telah memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Perkembangan IPTEK tersebut mendorong kemajuan teknologi di bidang kesehatan. Pada beberapa dekade terakhir ini menuntut ahli kesehatan untuk mempelajari prinsip dasar metode statistika, karena metode statistika merupakan salah satu alat bantu dalam menelaah laporan-laporan ilmiah, serta mengadakan penelitian yang berkaitan dengan

kesehatan (Budiarto, 2001).

Masalah dalam bidang kesehatan tersebut tidak hanya didasarkan pada hubungan satu variabel atau dua variabel saja, akan tetapi cenderung melibatkan banyak variabel. Analisis tentang banyak variabel dikaji secara mendalam dalam analisis multivariat (Nuningsih, 2010).

Analisis multivariat diartikan sebagai metode-metode statistik yang mengolah beberapa pengukuran menyangkut individu atau objek sekaligus. Serta, memungkinkan untuk melakukan penelitian terhadap lebih

dari dua variabel secara bersamaan. Salah satu teknik dalam analisis multivariat adalah *Path Analysis*. *Path Analysis* ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya memengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung. (Robert D. Retherford 1993 dikutip oleh Sarwono 2007). Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengkaji *Path Analysis* untuk melihat hubungan sebab akibat dalam bidang kesehatan.

Salah satu cara untuk melihat hubungan sebab akibat tersebut dapat dilakukan dengan menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan harus berkualitas. Berkualitasnya pelayanan tersebut sudah menjadi tuntutan semua pihak yang terkait, termasuk masyarakat yang menjadi pemakai jasa. Meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan penilaian kepuasan pasien secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan pihak rumah sakit (Anjaryani, 2009).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit juga dapat tercermin dari citra rumah sakit itu sendiri. Citra rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diperoleh pelanggan sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pelanggan memperoleh jasa tersebut (Kotler, 2003; Goonroos (2000).

Dari hasil survey pendahuluan RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh dilihat dari nilai BOR belum

memenuhi indikator ideal, serta munculnya keluhan-keluhan dari pasien rawat inap kelas III seperti kurang kenyamanan, minimnya fasilitas, pelayanan yang kurang cepat, dan lain-lain.

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (*Technical quality* dan *Functional quality*) terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh Tahun 2012 baik secara simultan maupun secara parsial.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (*Technical quality* dan *Functional quality*) dan kepuasan pasien terhadap citra rawat inap kelas III di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh Tahun 2012 baik secara simultan maupun secara parsial.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan (*Technical quality* dan *Functional quality*) terhadap citra melalui kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh Tahun 2012.
4. Untuk mengetahui pengaruh total antara kualitas pelayanan (*Technical quality* dan *Functional quality*) dan kepuasan pasien terhadap citra rawat inap kelas III di RSUD Cut Nyak Dhien Meulaboh Tahun 2012.

Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Bagi RSUD Cut Nyak Dhien sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk perencanaan bagi manajemen rumah sakit

Dear User,

Thanks for using Simpo PDF to Word trial version. We hope that you are satisfied with converted result of first two pages of PDF document. As you've tested, this PDF to Word converter could help to retain content, table, graphic object, etc in PDF and preserve the layout. If you want to convert more pages of the PDF document, please visit the link below to get a full version:

<http://www.simpopdf.com/purchase/pdf-to-word.html>

Please enjoy the free evaluation, and we much appreciate that you feel it useful and would like to share this software with your friends.

Thank you!

Simpo Technologies